



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

OLEH :

ILLA MISRAWATI

NIM. 11375203886

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1442 H/2021 M



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ILLA MISRAWATI

NIM : 11375203886

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL : ANALISIS PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN *E-FILLING* DALAM PENYAMPAIAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SENAPELAN PEKANBARU

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

Irdayanti, S.IP, MA
NIP. 130 411 030

Mengetahui:

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Drs.H.Muh.Said HM.,M.Ag.,MM
NIP:19620512 198903 1 003

KETUA JURUSAN

Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ILLA MISRAWATI

NIM : 11375203886

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL : ANALISIS PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN *E-FILLING* DALAM PENYAMPAIAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SENAPELAN PEKANBARU

TANGGAL UJIAN : 17 FEBRUARI 2021

Disetujui Oleh :

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP.19790101 2007101 003

Mengetahui:

Penguji I

Dr. Jhon Alrizal, S.HI, MA
NIP.19790911 201101 1 003

Penguji II

Irdavanti, S.HI, MA
NIP.130 411 030

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN *E-FILLING*
DALAM PENYAMPAIAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA SENAPELAN PEKANBARU**

Oleh :

ILLA MISRAWATI
11375203886

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana manfaat dan kemudahan sistem e-filing dalam penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Adapun tujuan dari pengajuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan persepsi manfaat dan kemudahan sistem e-filing dalam penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Kemudian metode analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif yaitu suatu metode yang digunakan untuk menganalisis dan menyusun argumentasi dengan cara mendeskripsikan, membandingkan, menginterpretasikan data dan fakta yang ditemukan dilapangan. Dengan metode ini penulis memaparkan dan menguraikan kata-kata yang didapat, dimana selanjutnya penulis menganalisa dan menginterpretasikan data dan dihubungkan dengan teori kemudian mengambil kesimpulan dan saran. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan e-filing dalam penyampaian SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, secara indikator sudah menunjukkan persepsi positif atau sangat baik, karena berdasarkan interval skor rata-rata berada pada interval 76-90 atau sangat baik.

Kata Kunci : Persepsi Manfaat dan Kemudahan, e-filing



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang mana atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang penulis beri judul **“ANALISIS PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN E-FILING DALAM PENYAMPAIAN SPT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PEKANBARU SENAPELAN”**.

Shalawat beserta salam tak lupa penulis ucapkan untuk Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga shalawat beserta salam selalu tercurahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli syurga. Aamiin ya Rabb..

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kerendahan hati, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Plt. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan bapak Jhon Afrizal, S.Hi., MA, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara
4. Ibu Irdyanti, S.IP, MA, selaku pembimbing skripsi penulis yang telah banyak meluangkan waktu serta fikiran dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan kepada penulis dan kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
6. Bapak Kepala Pelayanan Pajak Pratama Senapelan serta para staf pegawai pada setiap bagian-bagian seksi pelayanan yang telah ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang mana telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan
7. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua Tercinta Ayahanda (Alm. Amril) dan Ibunda (Lindawati) yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik Ananda selama ini. Terimah kasih atas jerih payahnya, segala



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

do'a, nasehat, perhatian dan dorongannya selama penulis menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Kepada Abang dan Kakak tercinta, Amelia, Cici Rahmalia, Alfian dan Budi Hartono yang selalu memberikan semangat dan mendukung Penulis dalam menyelesaikan skripsi

9. Sahabat-sahabat Penulis Tria Kamis Septora dan Fatmi Khairah yang selalu memotivasi dan memberikan semangat agar tidak pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi

10. Teman-teman ANA G angkatan 2013 dan sahabat-sahabat tersayang yang selalu menemani, membantu, memberi motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih

11. Seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah membalas semua kebbaikannya. Aamiinn..

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya, semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, Januari 2020

Penulis

UIN SUSKA RIAU

Illa Misrawati
11375203886

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II. LANDASAN TEORI	12
2.1. Pajak	12
2.2. <i>E-Filling</i>	16
2.3. E-Goverment	29
2.4. Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan <i>E-filling</i>	31
2.5. Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>E-filling</i>	35
2.6. Definisi Konsep.....	36
2.7. Pajak Menurut Pandangan Islam.....	37
2.8. Penelitian Terdahulu	38
2.9. Konsep Operasional	39
2.10. Kerangan Pemikiran.....	41
BAB III. METODE PENELITIAN	42
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	43

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6.	Teknik Analisa Data.....	46
BAB IV TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		52
4.1.	Gambaran Umum KPP Pratama Senapelan... ..	52
4.2.	Bagian Unit Kerja KPP Pratama Senapelan.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		60
5.1.	Gambaran Umum Responden.....	60
5.2.	Hasil Penelitian	63
5.3.	Pembahasan	82
5.3.1	Hambatan-Hambatan Dalam Mengoperasikan e- <i>Filing</i>	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
6.1.	Kesimpulan.....	86
6.2.	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

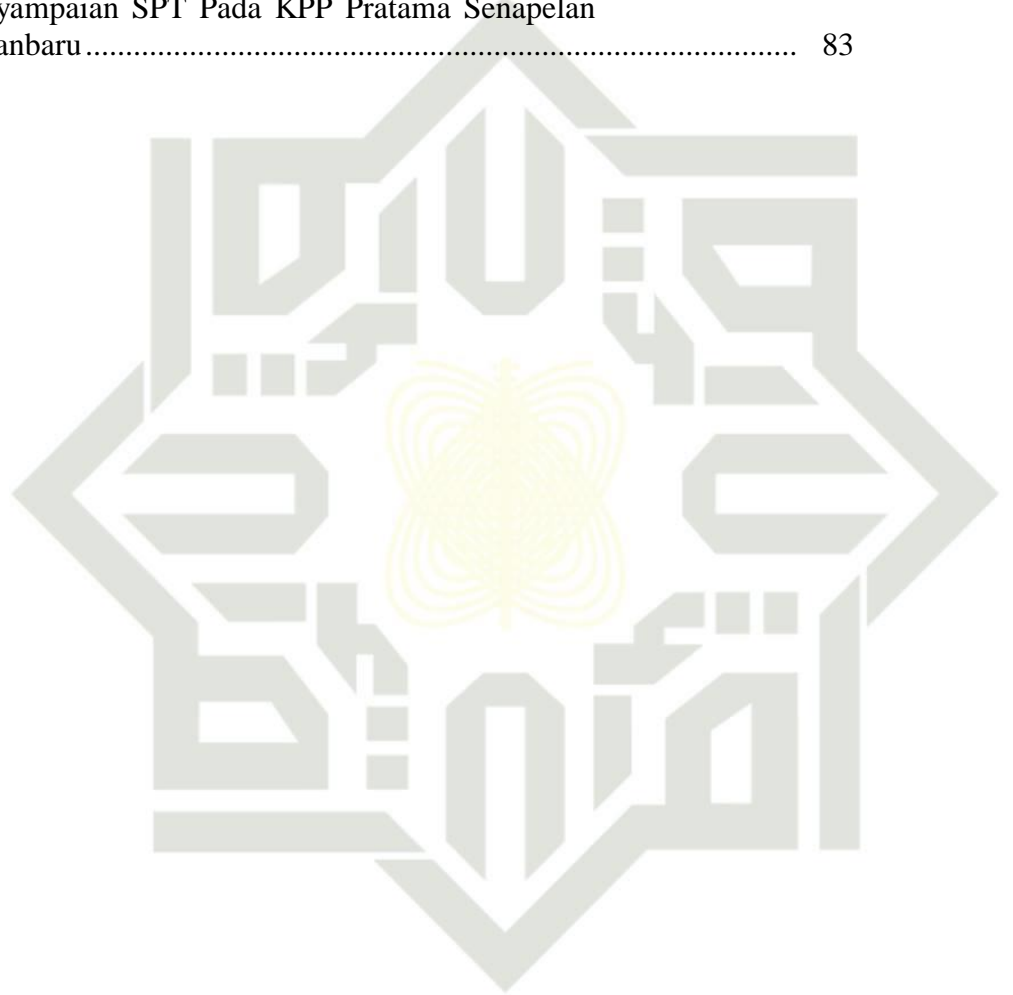
	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Informan atau Sampel Penelitian	46
Tabel 5.1 Jumlah Responden (Pengguna <i>E-filling</i>).....	61
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.	62
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Teknologi <i>e-filling</i> memudahkan para pengguna wajib pajak dalam memperoleh informasi dan pengisian SPT dengan cepat	64
Tabel 5.5 Tanggapan Responden tentang teknologi <i>e-Filling</i> memberikan manfaat yang besar bagi orang wajib pajak untuk melakukan pengisian secara online tanpa harus ke kantor pajak.....	66
Tabel 5.6 Tanggapan Responden tentang Teknologi <i>e-filling</i> meningkatkan produktivitas pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT untuk pembayaran wajib pajak dengan benar dan tepat waktu	68
Tabel 5.7 Tanggapan Responden tentang Penggunaan teknologi <i>e-filling</i> memberikan manfaat bagi pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT dengan cepat dan efektif tanpa harus mengantri di kantor	69
Tabel 5.8 Tanggapan Responden tentang Penggunaan <i>e-filling</i> efektif dalam membantu kinerja pengguna wajib pajak untuk lebih taat dalam membayar wajib pajak	71
Tabel 5.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Manfaat <i>E-filling</i> dalam Penyampaian SPT pada KPP Pratama Senapel	72
Tabel 5.10 Tanggapan Responden Mengenai Teknologi <i>e-filling</i> memberikan kemudahan para wajib pajak dalam memahami system pengisian SPT yang benar	75
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Teknologi <i>e-felling</i> memberikan kemudahan bagi pengguna wajib pajak dalam berinteraksi secara langsung dengan system pengisian SPT dimana saja tanpa harus bersusah payah ke kantor pajak	76
Tabel 5.12 Tanggapan Responden Mengenai Teknologi <i>e-felling</i> sangat mudah untuk digunakan dalam mempercepat pengisian SPT dengan benar sehingga tidak ada lagi kesalahan	78



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.13	Tanggapan Responden Teknologi <i>e-feling</i> mudah untuk dioperasikan dimana saja tempatnya, sehingga membantu pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT dengan benar.....	80
Tabel 5.14	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan di Kantor Camat Rumbai	81
Tabel 5.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Manfaat dan Kemudahan <i>e-filling</i> dalam Penyampaian SPT Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru	83



UIN SUSKA RIAU

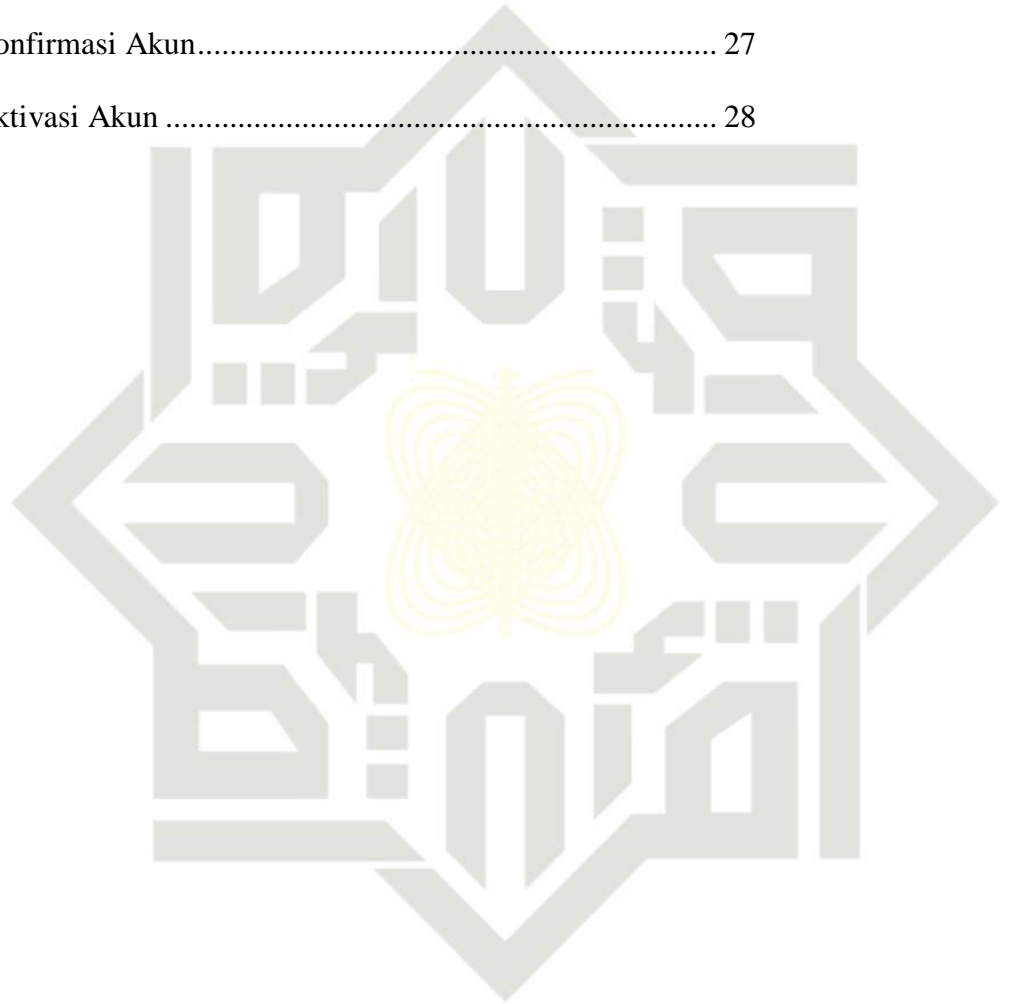


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Layar Pertama Pendaftaran	26
Gambar 2.2 : Pengisian Data Pribadi	26
Gambar 2.3 : Pembuatan Password.....	27
Gambar 2.4 : Konfirmasi Akun.....	27
Gambar 2.5 : Aktivasi Akun	28



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah negara, tanpa pajak kehidupan negara tidak akan bisa berjalan dengan baik. Karena itu, pajak merupakan ujung tombak pembangunan sebuah negara. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Tahun 2017-2019

	2017	2018	2019
WP Badan	11.754	12.484	13.186
WP Orang Pribadi	73.326	79.714	87.433
WP Bendahara	1.588	1.709	1.713
Jumlah	86.668	93.907	102.332

Sumber : KPP Pratama Senapelan Pekanbaru

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun, jumlah Wajib Pajak terdaftar mengalami peningkatan yang diharapkan mampu mengoptimalkan penerimaan keuangan negara dari sektor perpajakan. Tidaklah heran jikalau pajak menjadi bagian terpenting yang mendapat perhatian serius Pemerintah untuk selalu ditingkatkan, baik yang berkenaan dengan sistem pelayanan kepada para wajib pajak juga sistem pengawasan terhadap kepatuhan para wajib pajak melaksanakan kewajiban dalam hal kegiatan perpajakan. Pada saat ini dapat kita



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rasakan perubahan pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak dimulai dengan pembenahan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak secara internal maupun eksternal seperti membentuk Kantor Pelayanan Pajak khusus wajib pajak yang memiliki omzet pajak sesuai kualifikasi besar dan mendapat pelayanan secara profesional oleh tenaga kerja pilihan.

Melaporkan SPT merupakan salah satu kewajiban para Wajib Pajak sebagaimana amanat Undang-undang Perpajakan Indonesia. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 dalam pasal (3) menyebutkan : Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pada dasarnya setiap wajib pajak yang memiliki NPWP wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak. SPT yang wajib disampaikan ke kantor pajak berdasarkan penggolongan pajak.

Tabel 1.2

Jumlah Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT

Tahun	2017	2018	2019
WP Badan	10.734	5.232	5.074
WP Orang Pribadi	68.918	53.512	61.874

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak terdaftar yang wajib SPT untuk WP Badan pada tahun 2017 berjumlah 10.735 WP, tahun 2018 berjumlah 5.232 WP dan tahun 2019 berjumlah 5.074 WP. Sedangkan wajib pajak terdaftar yang wajib SPT untuk WP Orang Pribadi pada tahun 2017 berjumlah 68.218 WP, tahun 2018 berjumlah 53.512 WP dan tahun 2019 berjumlah 61.874 WP.

Pada awalnya Surat Pemberitahuan (SPT) pajak ini disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara manual. Namun seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Direktorat Jenderal Pajak mengadopsi sebuah inovasi pelayanan perpajakan berbasis internet dalam bentuk penerapan sistem *e-Filing*, yaitu pelayanan penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) dan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) yang berbentuk formulir elektronik dalam media komputer. Dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2008 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik dan kemudian pada tanggal 12 Januari 2005 Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan Kep-05/PJ/2005 Tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-filing*) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) (laporpajak.com).

SPT ini tidak berbentuk kertas, melainkan berbentuk formulir elektronik yang ditransfer atau disampaikan ke Ditjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak dengan proses yang terintegrasi dan real time. *E-Filing* sebagai salah satu program dalam modernisasi juga merupakan wujud *e-government* yang bertujuan

memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh Pribadi dengan harapan dapat meningkatkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Untuk saat ini dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 e-Filing melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai Penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah Penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Adapun tata cara penggunaan *e-Filing* berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER - 01/PJ/2014 adalah :

1. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan eFIN
 - a) Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan eFIN (Electronic Filing Identification Number) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

- b) Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila:
 - Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (masterfile) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak
- c) Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh Electronic Filing Identification Number (eFIN) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- d) Jika eFIN (Electronic Filing Identification Number) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2. Pendaftaran

- a) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: User ID dan Password, Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (digital certificate) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan eFIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Digital certificate ini akan berfungsi sebagai pengamandata Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.

3. Penyampaian *e-SPT* Secara *e-filing*

- a) Dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang telah didapat maka Surat Pemberitahuan Pajak dapat diisi secara offline oleh Wajib pajak.
- b) Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak.

Tabel 1.3**Jumlah Penerimaan SPT Tahunan PPh WPOP Menggunakan *e-filing***

Tahun Penerimaan	Jumlah Penerimaan SPT Menggunakan <i>e-filing</i>
2017	73.733
2018	73.156
2019	72.112

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Senapelan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah penerimaan SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi pada tahun 2017 berjumlah 73.733 WP, tahun 2018 berjumlah 73.156 WP, dan tahun 2019 berjumlah 72.112. Maka dapat dilihat dari tabel bahwa jumlah penerimaan SPT dari tahun ke tahunnya terdapat penurunan jumlah penerimaan SPT.

Namun saat ini belum semua Wajib Pajak menggunakan *e-Filing* karena wajib Pajak masih menganggap bahwa penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT sangat membingungkan dan menyulitkan. Hal ini dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang pengoperasian *e-Filing* dan kemampuan wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* masih minim. (Achmad Dwi Afriadi. “Masyarakat Belum Terbiasa Setor Pajak Lewat *e-Filing*”, Forum posting. 31-03-2014, liputan6, 06-05-2017, <http://www.liputan6.com>).

Selain itu, kurangnya sosialisasi dari DJP sehingga wajib pajak belum bisa menerima sebuah teknologi baru dalam pelaporan pajaknya. Pola pikir dari wajib pajak yang masih menganggap penggunaan sistem komputer dalam pelaporan SPT akan lebih menyulitkan jika dibandingkan secara manual juga berperan besar. (Safyra Primadhyta. “Minim Sosialisasi *E-filing*, Kantor Pajak Diperbu Pelapor SPT”, Forum posting. 31-03-2015, cnnindonesia, 06-05-2017, <http://www.cnnindonesia.com>).

Adapun kendala masalah jaringan sehingga wajib pajak enggan memakai *e-filing* dan ada pula kekhawatiran bahwa data yang masukkan dalam *e-filing* tidak masuk sehingga dapat terkena sanksi. (Angelina Anjar Sawitri. “Inilah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kekawatiran Pakai Pelaporan Pajak Elektronik”, Forum posting. 08-03-2016, tempo, 06-05-2017, <http://www.tempo.co>).

Wajib pajak (WP) banyak yang mengeluhkan tidak kunjung diterimanya kode verifikasi, yang dibutuhkan untuk mengirim SPT ke email sehingga berujung pada pemblokiran. (Doni Agus Setiawan. “*DJP Janji Masalah Kode Verifikasi E-Filing DJP Online Selesai Hari Ini*”, Forum Posting. 21-02-2020, DDTC News, 18-02-2021, https://news.ddtc.co.id/djp-janji-masalah-kode-verifikasi-e-filing-djp-online-selesai-hari-ini-19103?page_y=1508)

Dewi dan Ratih (2009) mengatakan jika partisipasi WP dalam penggunaan e-filing masih rendah maka akan mengakibatkan return yang diterima DJP juga rendah. Hal ini akan merugikan DJP yang sudah mengeluarkan biaya yang sangat besar untuk menciptakan sistem Informasi yang lebih baik demi memberikan kemudahan dalam administrasi perpajakan. Return yang rendah ini mengindikasikan bahwa sistem informasi yang telah dibuat DJP tidak efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif atas diberlakukannya e-filing oleh pemerintah, khususnya DJP.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Amoroso dan Gardner (2004) terhadap penerimaan teknologi internet dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) yang mengambil beberapa indikator yaitu persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna wajib pajak dalam pelaporan SPT menggunakan e-filing.



Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji tentang ”Analisis Persepsi Manfaat dan Kemudahan *e-Filing* Dalam Penyampaian SPT Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru ”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : Bagaimana manfaat dan kemudahan sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian ini adalah :Untuk mengetahui persepsi manfaat dan kemudahan sistem *e-filing* dalam penyampaian SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas penulis juga berharap dengan melakukan tinjauan ini akan memperoleh hasil yang dapat berguna secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Penelitian secara teoritis:

1) Bagi penulis

- a. Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya mengenai analisis penerapan program *e-Filing* sebagai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT.

- b. Penulis juga dapat mengetahui sejauh mana kaitan antara teori dengan penerapannya dalam lapangan.

Manfaat Penelitian secara praktis:

- 1) Kegunaan akademis

Mampu menghasilkan suatu referensi yang berguna bagi lingkungan kampus Universitas Islam Negeri. Juga diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Landasan teori ini menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik pengukuran data, serta analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam bab ini akan membahas tentang gambaran umum objek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian analisa data pada bab IV yang untuk selanjutnya memberikan interpretasinya.

BAB VI : Penutup

Memuat kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Pajak

A. Definisi Pajak

Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian pajak adalah sebagai berikut :

Menurut Soemitro, SH dalam Mardiasmo, MBA,.Ak (2013:1) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dilaksanakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut Soemahamidjaja dalam Pudyatmoko (2009:2) “Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.”

Menurut Adriani dalam Pudyatmoko (2009:3) “Pajak adalah iuran pada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Djajadiningrat dalam Resmi (2013:1) “Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada Negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan-peraturan yang diterapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.”

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 disebutkan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli dan Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Kontribusi wajib/kewajiban kepada Negara
2. Bersifat memaksa, dan dikenakan sanksi apabila tidak terpenuhi
3. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya
4. Tidak ada imbalan secara langsung (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjuk
5. Digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara yang bermanfaat bagi masyarakat

B. Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Diana Sari (2013:37) memiliki dua fungsi yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (Budgetair)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam fungsi ini pajak merupakan sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

Fungsi Mengatur (Regulerend)

Dalam fungsi ini pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh penerapan pajak dalam fungsi pengatur yaitu :

- a. Pajak yang dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras
- b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif
- c. Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia

C. Pengelompokan Pajak

Perpajakan terdapat beberapa pengelompokan, adapun pengelompokan pajak menurut mardiasmo (2011:7) yakni sebagai berikut :

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain

Contoh : Pajak Penghasilan

- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti mempertahankan keadaan diri wajib pajak

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan diri pribadi Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak-anak, dan tanggungan lainnya. Keadaan tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal dari objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri dari :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Pajak Provinsi

Contohnya : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan diatas Air

- Pajak Kabupaten/Kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Hiburan.

D. Definisi Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 disebutkan bahwa “ Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2013:20) “ Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tersebut. “

2.2 e-Filing

A. Pengertian e-Filing

Menurut Pasal 1 ayat (6) Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

“*e-Filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) atau penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Sedangkan menurut Siti Kurnia (2010:132) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :“Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-filing* merupakan bentuk modernisasi adminitrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berfungsi untuk penyampaian SPT yang dapat dilakukan secara *online* dan *realtime*.

B. Dasar Hukum *e-Filing*

Dasar hukum *e-filing* adalah :

1. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 tanggal 6 Januari 2014 Tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*e-Filing*) melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>)
2. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak SE-95/PJ/2011 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan dan Perpanjangan Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak

orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau Manfaat dan Tujuan Menggunakan *E-Filing*

Ada beberapa manfaat atau keuntungan dalam menggunakan *e-filing* seperti yang dituliskan dalam buku Faisal (2009), keuntungannya antara lain :

1. Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja (24 jam x7 hari) ;
2. Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT ;
3. Penghitungan dilakukan secara tepat menggunakan sistem komputer ;
4. Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard* ;
5. Data yang disampaikan WP selalu lengkap karena ada validasi pengisian data ;
6. Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas ;
7. Dokumen pelengkap (fotokopi formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi WP Kawin Pisah Harta dan atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account Representative* (AR).

E-Filing berdasarkan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 ini

bertujuan untuk :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan sebuah peraturan mengenai *e-Filing* ini yaitu Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-47/PJ./2008 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
2. Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-Filing* sehingga penyampaian SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3. *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan memberi keyakinan kepada Wajib pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin.

Layanan *e-Filing* melalui Website Direktorat Jenderal Pajak

e-Filing melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP), yang beralamatkan di www.pajak.go.id, adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun, yang dibuat oleh DJP untuk memberikan kemudahan bagi WP dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada DJP secara lebih mudah, lebih cepat, dan lebih murah. Dengan *e-Filing*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WP tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi Dropbox maupun Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini merupakan salah satu terobosan baru pelaporan SPT yang digulirkan DJP untuk membuat WP semakin mudah dan nyaman dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk saat ini dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 e-Filing melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770S. Digunakan bagi WP Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
2. SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. Formulir ini digunakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai Penghasilan selain dari usaha dan/atau pekerjaan bebas dengan jumlah Penghasilan bruto tidak lebih dari Rp60.000.000,00 setahun (pekerjaan dari satu atau lebih pemberi kerja).

Syarat Menggunakan *E-Filing*

Berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2014 untuk dapat menggunakan fasilitas *e-filing* Wajib Pajak harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak (WP) atau sudah memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
2. Kartu identitas diri
3. Nomor telepon yang aktif agar dapat menerima sms
4. Alamat email
5. Dokumen yang digunakan untuk mengisi SPT
6. Memiliki PC yang memadai dan terkoneksi ke internet

Adapun syarat-syarat WP dapat menikmati layanan *e-filing* atau pengiriman data / penyampaian SPT secara elektronik adalah sebagai berikut :

1. *E-FIN* yang diperoleh dari KPP
2. Memiliki aplikasi SPT dan submission data ke ASP www.laporpajak.com
3. Sertifikat Digital (*Digital Certificate*) yang di dapatkan setelah melakukan registrasi *e-Filing*.

© Alat dan Tata Cara Penyampaian SPT secara *E-Filing*

Alat kelengkapan e-Filing berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak

Nomor: PER - 1/PJ/2014 meliputi :

1. Penyedia Jasa Aplikasi (ASP);
 ASP atau Application Service Provider atau Penyedia Jasa Aplikasi adalah perusahaan yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat menyalurkan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik langsung ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
2. Surat permohonan memperoleh *e-FIN*;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surat Permohonan memperoleh e-FIN adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak sebagai permohonan untuk melaksanakan *e-Filing*.

e-FIN atau *Electronic Filing Identification Number*;

e-FIN atau Electronic Filing Identification Number adalah nomor identitas yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat terdaftar kepada Wajib Pajak (WP) yang mengajukan permohonan e-Filing. e-FIN ini tidak sama dengan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Digital Certificate;

Digital Certificate adalah sebuah sertifikat berbentuk digital yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk kepentingan pengamanan data SPT. Sertifikat ini mirip dengan sertifikat yang diberikan oleh pihak yang berkompeten untuk menjamin validitas transaksi saat melakukan pembayaran secara *on-line*. Sertifikat ini digunakan untuk

proteksi data SPT dalam bentuk *encryption* (pengacakan) sehingga hanya bisa dibaca oleh sistem tertentu (dalam hal ini sistem penerimaan SPT ASP dan Direktorat Jenderal Pajak) dengan nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tertentu pula.

e-SPT;

e-SPT adalah Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) yang berbentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT. *e-SPT* ini tersedia untuk berbagai jenis laporan dan dapat diperoleh di Kantor Pelayanan Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(KPP) dimana wajib pajak terdaftar. *e-SPT* ini juga dapat dibeli melalui layanan pajak.

6. Bukti penerimaan *e-SPT*;

Bukti Penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat

Pemberitahuan (SPT) yang dikirimkan lewat Penyedia Jasa Aplikasi

(ASP) secara *on-line*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan

bukti penerimaan SPT secara *off line*.

Berikut ini merupakan tata cara penggunaan *e-Filing* berdasarkan

Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER - 01/PJ/2014 adalah :

1. Pengajuan Permohonan untuk Mendapatkan eFIN

- a) Wajib Pajak secara tertulis mengajukan permohonan untuk mendapatkan eFIN (Electronic Filing Identification Number) yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar, sesuai dengan contoh surat permohonan, dengan melampirkan: fotocopy kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar, dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak disertai dengan fotocopy Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- b) Permohonan sebagaimana dimaksud di atas dapat disetujui apabila:

Alamat yang tercantum pada permohonan sama dengan alamat dalam database (masterfile) Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh Electronic Filing Identification Number (eFIN) paling lama 2 (dua) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
- d) Jika eFIN (Electronic Filing Identification Number) hilang, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat: menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2. Pendaftaran

- c) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan eFIN dapat mendaftarkan melalui penyedia Jasa Aplikasi yang resmi ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
- d) Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, website pajak akan memberikan: User ID dan Password, Aplikasi e-SPT (Surat Pemberitahuan dalam bentuk elektronik) disertai dengan petunjuk penggunaannya dan informasi lainnya, Sertifikat (digital certificate) yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan eFIN yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada jasa aplikasi resmi yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak. Digital certificate ini akan berfungsi sebagai pengamandata Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.

3. Penyampaian e-SPT Secara e-filing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini proses untuk melakukan E-Filing dan tata cara penyampaian

SPT Tahunan secara *e-Filing* :

- 1) Mengajukan permohonan Electronic Filling identification Number (e-FIN) secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengusaha E-Filing. Pengajuan permohonan E-FIN dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
- 2) Mendaftarkan diri sebagai Wajib pajak E-Filing paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya E-FIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun E-Filing melalui email yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan digital certificate yang berfungsi sebagai pengaman Wajib Pajak dalam setiap proses *e-Filing*.
- 3) Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
 - a) Mengisi e-SPT pada aplikasi *E-Filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b) Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT yang dikirimkan melalui *email* atau SMS.
 - c) Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi.
 - d) *Notifikasi* status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyampaian SPT (NTPS). Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Berikut Tutorial pendaftaran E-Filling :



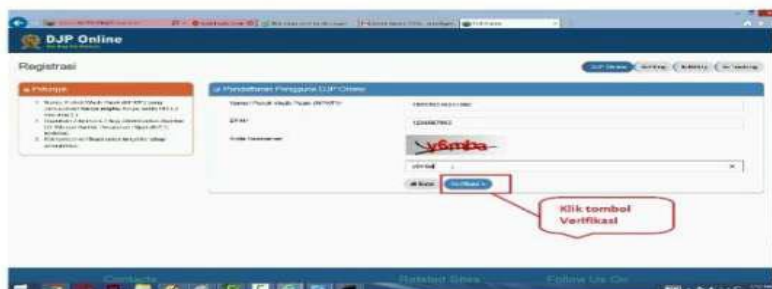
Klik tombol DAFTAR untuk melakukan pendaftaran akun DJP Online.

Masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor e-fin, dan kode keamanan yang terdapat pada layar, lalu klik tombol verifikasi.

Gambar 2.1 Layar Pertama Pendaftaran

Online.

Masukkan Nomor Pokok Wajib Pajak, nomor e-fin, dan kode keamanan yang terdapat pada layar, lalu klik tombol verifikasi.



Kolom nama akan terisi sesuai dengan data NPWP. Jika sudah sesuai, masukkan alamat email aktif Anda. Alamat email tersebut akan digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terkait dengan djp online. Lalu, masukkan nomor handphone Anda.

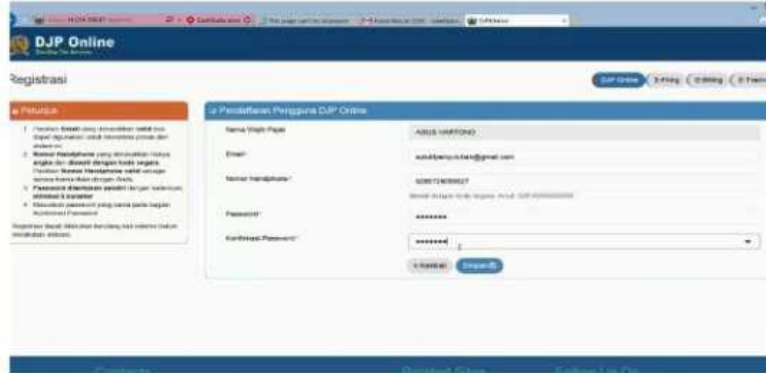
Gambar 2.2 Pengisian Data Pribadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19:37 ... 4G 15%

sudah sesuai, masukkan alamat email aktif Anda. Alamat email tersebut akan digunakan sebagai sarana penyampaian informasi terkait dengan djp online. Lalu, masukkan nomor handphone Anda.



Kemudian buat password untuk mengakses akun djp online Anda.... dan ketik ulang pada kolom konfirmasi password. Apabila Anda telah selesai lalu klik tombol simpan.

Langkah berikutnya, Buka tautan baru pada web browser Anda untuk mengakses email. Lakukan log in untuk membuka email Anda.

Gambar 2.3 Pembuatan Password

Langkah berikutnya, Buka tautan baru pada web browser Anda untuk mengakses email. Lakukan log in untuk membuka email Anda.



Bukalah kotak masuk pada email Anda kemudian pilih pesan yang berasal dari e-filing, apabila Anda telah membuka pesan dari e-filing lalu klik tautan yang terdapat dalam pesan tersebut.

Berikutnya, akan muncul konfirmasi bahwa Aktivasi akun BERHASIL.

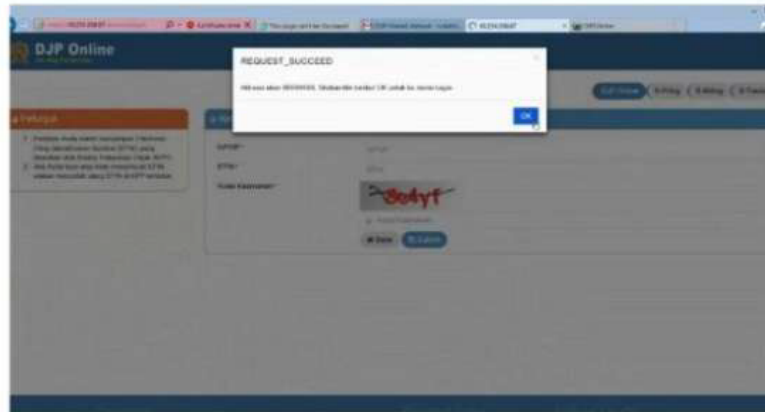
Gambar 2.4 Konfirmasi Akun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari e-filing lalu klik tautan yang terdapat dalam pesan tersebut.

Berikutnya, akan muncul konfirmasi bahwa Aktivasi akun BERHASIL.



Anda telah terdaftar dan dapat menggunakan layanan aplikasi perpajakan di DJP Online. Silakan klik tombol OK untuk ke menu login.

Gambar 2.5 Aktivasi Akun

Sumber : www.pajak.go.id

Sistem *E-Filling* melalui *Website* Direktorat Jenderal Pajak dapat digunakan untuk :

- a. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
- b. Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai Karyawan) dan jumlah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghasilan brutonya tidak melebihi Rp. 60.0000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

2.3 E-Government

Dalam buku (Akadun, 2009:131) e-Government menurut Concard (2001), suatu istilah untuk suatu pemerintahan dengan mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya.

Menurut Abidin (Akadun, 2009:134) e-Government merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet, untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah.

Caldow (Akadun, 2009:131) mengatakan bahwa e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan yang baik.

Untuk melaksanakan maksud pengembangan e-government, maka diarahkan ditujukan untuk :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya terjangkau oleh masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan bebas.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan pelayanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam e-government, ada beberapa manfaat :

1. akan tercipta pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang bersifat lekat waktu (*real time*).
2. berkurangnya praktek-praktek korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah kepada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik. Baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*government-citizen*), pemerintah dengan dunia usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*government-business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government-government*).

4. peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sector publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. akan terjadi efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
6. struktur dan organisasi informasi tersistematisasi.
7. peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali (*span of control*) maupun sumber daya organisasinya sendiri.

2.4 Persepsi Kebermanfaatan Penggunaan *e-Filing*

Menurut Jogiyanto (2007: 114) persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi Kebermanfaatan menurut Davis (1989: 320) adalah suatu keadaan dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut Perkasa (2016) Persepsi Kebermanfaatan sistem berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan definisi yang telah di paparkan dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kebermanfaatan adalah keyakinan seseorang bahwa dengan penggunaan suatu sistem informasi akan mampu memberikan keuntungan bagi mereka yang nantinya akan dapat meningkatkan kinerjanya. Persepsi Kebermanfaatan penggunaan *e-Filing* berarti bahwa Wajib Pajak yakin dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan e-Filing dalam pelaporan SPT dapat memberikan keuntungan dan manfaat bagi mereka yang nantinya akan meningkatkan kinerja.

Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Kurniawan (2014), kebermanfaatan dibagi dalam dua kategori, yaitu:

1. Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, meliputi dimensi:

a) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*make job easier*)

Dengan menggunakan suatu teknologi, maka pekerjaan akan lebih mudah dilakukan dan pekerjaan juga terasa lebih efisien. Dalam kaitannya dengan adanya e-Filing, maka pekerjaan Wajib Pajak terutama dalam melakukan pengisian SPT akan lebih mudah dilakukan.

b) Bermanfaat (*usefull*)

Teknologi memberikan banyak manfaat bagi pengguna dan dengan menggunakan teknologi akan memberikan keuntungan bagi pengguna. E-Filing akan memberikan keuntungan bagi para Wajib Pajak yang menggunakannya. Keuntungan tersebut antara lain adalah, Wajib Pajak tidak perlu datang ke kantor pajak karena pengisian SPT sudah dilakukan secara online. Selain itu juga akan menghemat kertas, karena pengisian SPT dilakukan secara online.

c) Menambah produktivitas (*increase productivity*)

Dengan adanya teknologi, pekerjaan akan mudah dilakukan dengan begitu maka akan menambah produktivitas bagi para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna. Dengan menggunakan e-Filing dalam melakukan pengisian SPT maka produktivitas Wajib Pajak akan meningkat.

d) Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*)

Teknologi akan mempertinggi efektivitas. Dengan menggunakan teknologi tersebut maka pekerjaan yang membutuhkan waktu lama akan terasa lebih efektif. Dengan adanya e-Filing maka pengisian SPT akan cepat dilakukan karena tidak lagi mengantri lama.

e) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

Kualitas hasil pekerjaan akan meningkat dengan adanya teknologi. Teknologi akan membantu penggunadalam pekerjaanya. Dengan adanya e-Filing maka pekerjaan akan terbantu, Wajib Pajak tidak perlu mengantri dalam melakukan pengisian SPT dengan begitu maka akanmembantu kinerja pekerjaan.

2. Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor, dibagi menjadi duakategori yaitu:

a) Kemanfaatan meliputi dimensi:

- 1) menjadi pekerjaan lebih mudah (*make job easier*)
- 2) bermanfaat (*usefull*)
- 3) menambah produktivitas (*increase productivity*)

b) Efektivitas meliputi dimensi:

- 1) Mempertinggi efektivitas(*enhace my efectiveness*)
- 2) Mengembangkan kinerja pekerjaan(*improve my job performance*)

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini sub indikator yang digunakan untuk pengukuran dari variabel persepsi kebermanfaatan pengguna *e-filing* meliputi : menjadikan pekerjaan lebih mudah (*make job easier*), bermanfaat (*usefull*), menambah produktivitas (*increase productivity*), Mempertinggi efektivitas (*enhance efectiveness*), mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

2.5 Persepsi Kemudahan Penggunaan *e-Filing*

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) menurut (Jogiyanto, 2007: 115) adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Tjini dan Baridwan (2012) mengatakan Persepsi kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Berdasarkan pengertian diatas jadi kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem dalam pekerjaannya maka akan mempermudah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan bebas dari usaha. Dan juga persepsi kemudahan dapat diartikan bahwa dalam penggunaan suatu teknologi informasi tersebut harus dapat dengan mudah digunakan dan dapat dengan mudah dipahami.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000: 201) dalam Andriyano (2014) dimensi pembagian persepsi kemudahan terdiri dari:

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understable*)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem jelas dan mudah dimengerti apabila pemakai sistem tersebut tidak merasa kebingungan ketika menggunakan sistem tersebut dan juga tampilan dalam sistem tersebut mudah untuk dibaca.

- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)

Sistem tersebut mudah ketika tidak banyak usaha yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem tersebut dan juga sistem tersebut fleksibel digunakan.

- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*)

Sistem mudah digunakan ketika pemakai sistem tersebut mudah untuk mempelajarinya sehingga pemakai tidak akan lagi mengalami banyak kesalahan ketika menggunakan sistem tersebut.

- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*)

Sistem tersebut mudah dioperasikan sehingga pengguna akan merasa bahwa sistem tersebut akan mudah dioperasikan sesuai dengan apa yang pengguna inginkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam penelitian ini sub indikator yang digunakan untuk pengukuran dari variabel persepsi kemudahan penggunaan meliputi: mudah untuk dimengerti, mudah dalam berinteraksi, mudah untuk digunakan dan mudah dioperasikan sesuai dengan keinginan pengguna. Persepsi kemudahan penggunaan e-Filing berarti bahwa Wajib Pajak menganggap e-Filing

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut mudah untuk dimengerti sehingga akan mudah untuk digunakan tanpa dibutuhkan banyak usaha untuk menggunakan e-Filing tersebut. Jika Wajib Pajak mempersepsikan e-Filing mudah digunakan, maka banyak Wajib Pajak yang menggunakannya dan akan sering digunakan.

2.6 Definisi Konsep

Definisi konsep bertujuan sebagai kerangka berpikir agar tidak terjadi tumpang tindih dan memberikan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian, maka beberapa konsep yang dipakai dalam penelitian yang akan dikemukakan sebagai berikut :

1. e-Filing

Menurut Siti Kurnia (2010:132) mendefinisikan *e-filing* sebagai berikut :

“Merupakan cara penyampaian SPT melalui sistem online dan Real Time. Wajib Pajak dapat menyampaikan SPT melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*aplication service provider*) yang telah ditunjuk DJP sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian.

2. e-government

Dalam buku (Akadun, 2009:131) e-Government menurut Concard (2001), suatu istilah untuk suatu pemerintahan dengan mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya.

3. Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan Pengguna *e-Filing*

Menurut Jogiyanto (2007: 114-115) persepsi kebermanfaatan(*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Persepsi Kemudahan Penggunaan (*perceived ease of use*) adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

2.7 Pajak Menurut Pandangan Islam

Pajak secara umum berarti suatu pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan dalam hal menyelenggaraan jasa-jasa untuk kepentingan umum.

Dalam jenis pungutan yang semakna dengan pajak ada beberapa nama dan bentuk demikian pula hukumnya dalam kacamata Islam. Inilah nama-nama tersebut :

- a. Al Maks atau Adh Dharibah

Adalah pungutan yang ditarik dari rakyat oleh para penariknya

- b. Al ‘Usyr

Adalah pungutan sejenis bea cukai bagi barang yang masuk ke wilayah kekuasaan kaum Muslimin dari wilayah lain

- c. Al Kharaj

Adalah pungutan yang dikenakan terhadap tanah dan termasuk hak-hak yang harus ditunaikan

- d. Jizyah

Adalah pungutan per kepala oleh pemerintah Islam dari orang-orang yang bukan Islam, sebagai imbalan bagi keamanan diri mereka

Itulah keempat jenis pungutan yang ada dalam terminology Islam. Khusus untuk pajak yang diterapkan di negeri ini maka lebih dekat dengan definisi dari al



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maks atau adh dharibah. Untuk para pemungutnya disebut Shahibul Maks atau Al-Asysyar.

Hukum Al Maks (Pajak) dalam Islam adalah haram berdasarkan dalil nash maupun ijma' (kesepakatan) kaum Muslimin, berikut dalil-dalil tentang keharaman pajak. Firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu ; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu"* (An-Nisa : 29)

Dalam ayat ini Allah melarang hamba-Nya saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Dan pajak adalah salah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya. Oleh karena itu dalam ayat ini menyatakan bahwa pajak tidak boleh sama sekali dibebankan kepada kaum Muslimin, karena kaum Muslimin sudah dibebani kewajiban zakat.

2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan dan landasan berpikir dalam penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang ada berkaitan dengan penelitian ini yakni:



Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Annisa Rahmi Kinanti, 2015	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Sumedang	Penerapan sistem <i>e-Filing</i> di KPP Pratama Sumedang memberikan pengaruh sebesar 59,7% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya yaitu 40,3% merupakan faktor-faktor lain yang tidak diteliti.
2	Mohamad Havid, 2014	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Survei Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)	Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tidak melalui <i>e-Filing</i> tahun 2008 sebesar 96,02%, tahun 2009 sebesar 97,34% dan tahun 2010 sebesar 97,34% sedangkan tahun 2011 yang dilakukan melalui <i>e-Filing</i> tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 93,18% dan 2012 sebesar 92,81%.
3	Avionita, 2015	Evaluasi Penggunaan <i>E-Filing</i> Dalam Rangka Pemenuhan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo	Pengaruh penggunaan <i>e-Filing</i> dalam rangka pemenuhan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo adalah terjadinya peningkatan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT dengan menggunakan <i>e-Filing</i> bahkan dapat melampaui target pelaporan <i>e-Filing</i> yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak terpenuhi karena kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak meningkat dari tahun ke tahun meningkat secara signifikan.

2. Konsep Operasional

Konsep operasional dalam penelitian ini dijadikan sebagai fokus dalam penelitian yang berpanduan beradakan kerang teoritis. Adapun konsep operasional dalam penelitian ini yakni :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

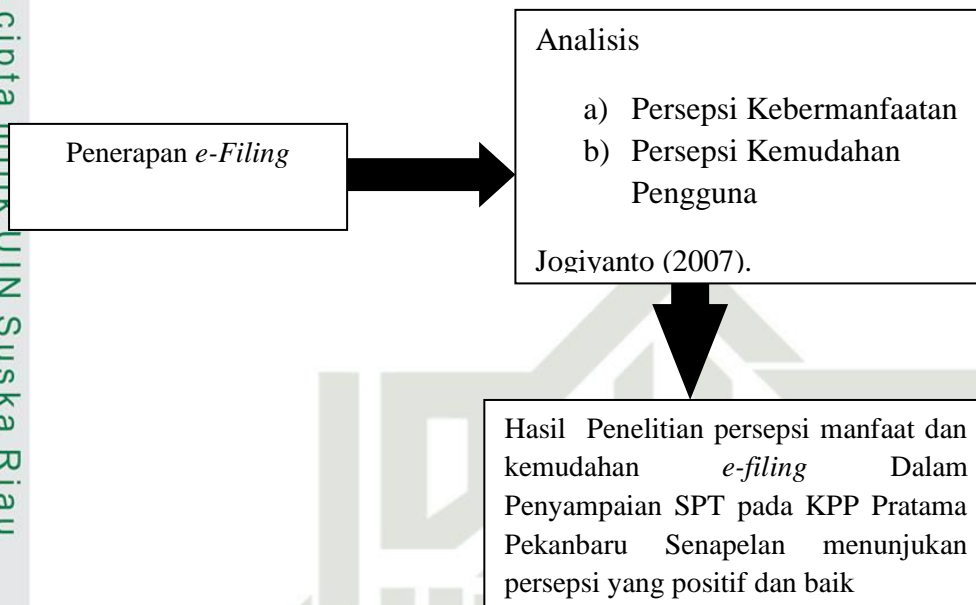
Tabel 2.2 Konsep Operasional tentang Persepsi Manfaat dan Kemudahan e-Filing dalam penyampaian SPT pada kantor pelayanan Pajak Pratama Senapelan

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis Persepsi Kebermanfaatan dan Kemudahan Penerapan e-Filing	Persepsi Kebermanfaatan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (<i>make job easier</i>) b. Bermanfaat (<i>usefull</i>) c. Menambah produktivitas (<i>increase productivity</i>) d. Mempertinggi efektivitas (<i>enhance efectiveness</i>) e. mengembangkan kinerja pekerjaan (<i>improve job performance</i>)
	Persepsi Kemudahan Pengguna	<ul style="list-style-type: none"> a. Mudah dipelajari dan penggunaannya fleksibel b. Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna(wajib pajak) c. Penggunaan mudah serta pengefisiensian waktu d. Mudah untuk dioperasikan

Sumber :Jogiyanto, 2007

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.6 Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yakni suatu penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai social atau untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan social dengan jalan mendeksripsikan dan menyimpulkan berkenaan masalah yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2003:13) bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena. Sedangkan pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2003:11) yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Penelitian dengan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif digunakan untuk menjawab dan menganalisa analisis persepsi manfaat dan kemudahan *e-filling* dalam penyampaian SPT pada kantor pelayanan pajak pratama Senapelan Pekanbaru

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No. 247 Pekanbaru

3.3 Fokus Penelitian

Untuk mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/ urgensi masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini mempunyai fokus dari turunan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat dan kemudahan *e-filling* dalam penyampaian SPT pada kantor pelayanan pajak pratama Senapelan Pekanbaru
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penyampaian SPT di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data Kuantitatif berupa data statistik yang meliputi jumlah wajib pajak terdaftar dan jumlah penerimaan SPT Tahunan di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden wajib pajak orang pribadi terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan.

6. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak yang diteliti dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5. Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah tergeneralisasi yang terdiri atas objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2005)

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan sistem *e-filing* di wilayah KPP Senapelan Pekanbaru. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan jumlah yang menggunakan sistem *e-filing* adalah sebesar 10.484.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007) sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan yang melaporkan SPT melalui sistem *e-filing*. Alasan pemilihan Wajib Pajak Orang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pribadi sebagai responden dalam penelitian ini dikarenakan Wajib Pajak Orang Pribadi tergolong lebih banyak yang sudah menggunakan *e-filing* serta Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut mayoritas melaporkan SPT, sehingga hasil penelitian bisa signifikan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2012 : 67) *accidental sampling* merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan\ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam menentukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin agar bias diketahui berapa jumlah sampel yang akan diambil. Rumus Slovin yang digunakan (dalam Husein Umar, 2003:102) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{10484}{1 + 10484(10\%)^2}$$

$$n = \frac{10484}{1 + 10484(0.01)}$$

$$n = \frac{10484}{105,84}$$

$$n = 99,05$$

$$n = 99$$

Keterangan : n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = error 10% (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel).

Jadi, dari hitungan jumlah populasi dari Wajib Pajak Orang Pribadi 10.484 orang, dengan kelonggaran 10%, maka hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut didapat sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan *e-filing* sebanyak 99 sampel di tambahkan informan kunci yakni 1 orang bagian seksi pelayanan dan informasi di kantor pelayanan pajak Senapelan Pekanbaru.

Tabel 3.1 Informan atau Sampel Penelitian

No	Responden	Informan	Jumlah
1	Kepala Seksi Bagian Pelayanan dan Informasi Pajak	√	1
5	Pengguna <i>e filling</i>	√	99
Jumlah			100

Sumber : Olahan Data Penulis 2019

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang akurat agar dapat menjawab semua permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain :

3.6.1 Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek secara langsung untuk melihat hasil penerapan program *e-Filing* sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan (SPT) pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.6.2 Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan beserta alternative jawaban yang diberikan kepada responden menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan keadaan yang ada didasarkan pada indikator penelitian.

3.6.3 Interview (wawancara)

Interview yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan, dimana pertanyaan disusun dengan tujuan terarah pada pokok – pokok masalah yang disusun dalam bentuk daftar pertanyaan yang dijadikan pedoman dalam mengadakan wawancara secara langsung terhadap para anggota yang dijadikan responden. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada ketua seksi bagian pelayanan dan seksi bagian informasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru.

3.6.4 Dokumentasi

Yaitu didefinisikan sebagai sesuatu yang tertulis, tercetak atau terekam yang bisa dipakai untuk menunjang penelitian sebagai bukti atau keterangan.

3.7 Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2015:207), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah diperoleh terlebih dahulu dianalisa agar dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan. Menurut Sukmadinata (2015:72) analisis deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa. Teknik analisis data yang akan digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti merupakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Caranya dengan mengumpulkan semua data kemudian digambarkan melalui kata-kata atau kalimat untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan data yang bersifat kuantitatif digambarkan dengan angka-angka, dipersentasikan dan ditafsirkan. Kesimpulan analisis data atau hasil penelitian dibuat dalam bentuk kalimat-kalimat (kualitatif).

Data penilaian dari angket masyarakat dianalisis menggunakan teknik persentase dengan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Angka Persentase

F = Frekuensi yang dicari persentasinya

N = Number of cases (Jumlah frekuensi atau banyak individu)

Sumber : Anas Sudijono (2010:264)

Selanjutnya setelah di persentasekan kemudian setiap jawaban di berikan interval skor dari hasil persentase sebagaimana setiap alternative jawaban diperoleh dengan skor yakni:

No	Kategori	Skor
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

Kemudian untuk menganalisa masing-masing indikator variabel penelitian terlebih dahulu harus ketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Skor Tertinggi : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Tertinggi

Skor Terendah : Jumlah Sub Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Terendah

Interval : Skor Tertinggi – Skor Terendah : Skor tertinggi kategori (5)

1. Persepsi Kebermanfaatan, untuk pengukuranya dengan 5 sub indikator yang dinilai dari 99 responden dengan skor tertinggi 2475 dan skor terendah 495 dengan interval 396 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 2079-2475

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1682-2078

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1285-1681

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 888-1284

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 491-887

2. Persepsi Kemudahan Pengguna, untuk pengukuranya dengan 4 sub indikator yang dinilai dari 99 responden dengan skor tertinggi 1980 dan skor terendah 396 dengan interval 317 dapat dinyatakan:

Sangat Baik : apabila jumlah skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1663-1980

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1345-1662

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 1027-1344

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 709-1026

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 391-708

Kemudian untuk menganalisa persepsi manfaat dan kemudahan *e-filling* dalam penyampaian SPT pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, terlebih dahulu harus ketahui nilai intervalnya dengan menggunakan formula;

Skor Tertinggi : Jumlah Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Tertinggi

Skor Terendah: Jumlah Indikator x Jumlah Resposden x Nilai Terendah

Interval : Skor rata-rata Tertinggi-Skor Rata-rata Terendah

Skala

Dari formulasi di atas, dapat diketahui indikator yaitu;

Skor Rata-rata Tertinggi : $2 \times 99 \times 5 = 90$

Skor Rata-rata Terendah : $2 \times 9 \times 1 = 18$

Interval : $\frac{90-18}{5} = 14$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil diatas maka untuk mengetahui setiap rekapitulasi tanggapan responden terhadap 2 indikator persepsi manfaat dan kemudahan *e-felling* adalah dengan menjumlahkan seluruh hasil rekapitulasi setiap indikator variabel dan dibagi dengan jumlah indikator variabel penelitian, maka dapat dilihat sebagai berikut;

Sangat Baik : apabila jumlah skor rata-rata yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 76-90

Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 61-75.

Cukup Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 46-60

Kurang Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 31-45

Tidak Baik : apabila skor skor yang diperoleh dari kuisisioner berada pada interval 16-30



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

a. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang – undang dengan menerapkan system self assessment serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan kantor inspeksi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan berdiri pada tahun 2008 yang mana dahulunya kantor ini bernama Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru. Pembentukan kanwil DJP Riau dan Kepri diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan No 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar dan Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar di ubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan memiliki wilayah kerja dari berbagai kecamatan yang ada di Pekanbaru yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kota Pekanbaru
2. Kecamatan Senapelan
3. Kecamatan Sail
4. Kecamatan Lima Puluh Rumbai
5. Kecamatan Rumbai Pesisir
6. Kecamatan Tangkerang Timur

b. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

1. Visi

Menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan system manajemen perpajakan kelas dunia yang dibanggakan masyarakat.

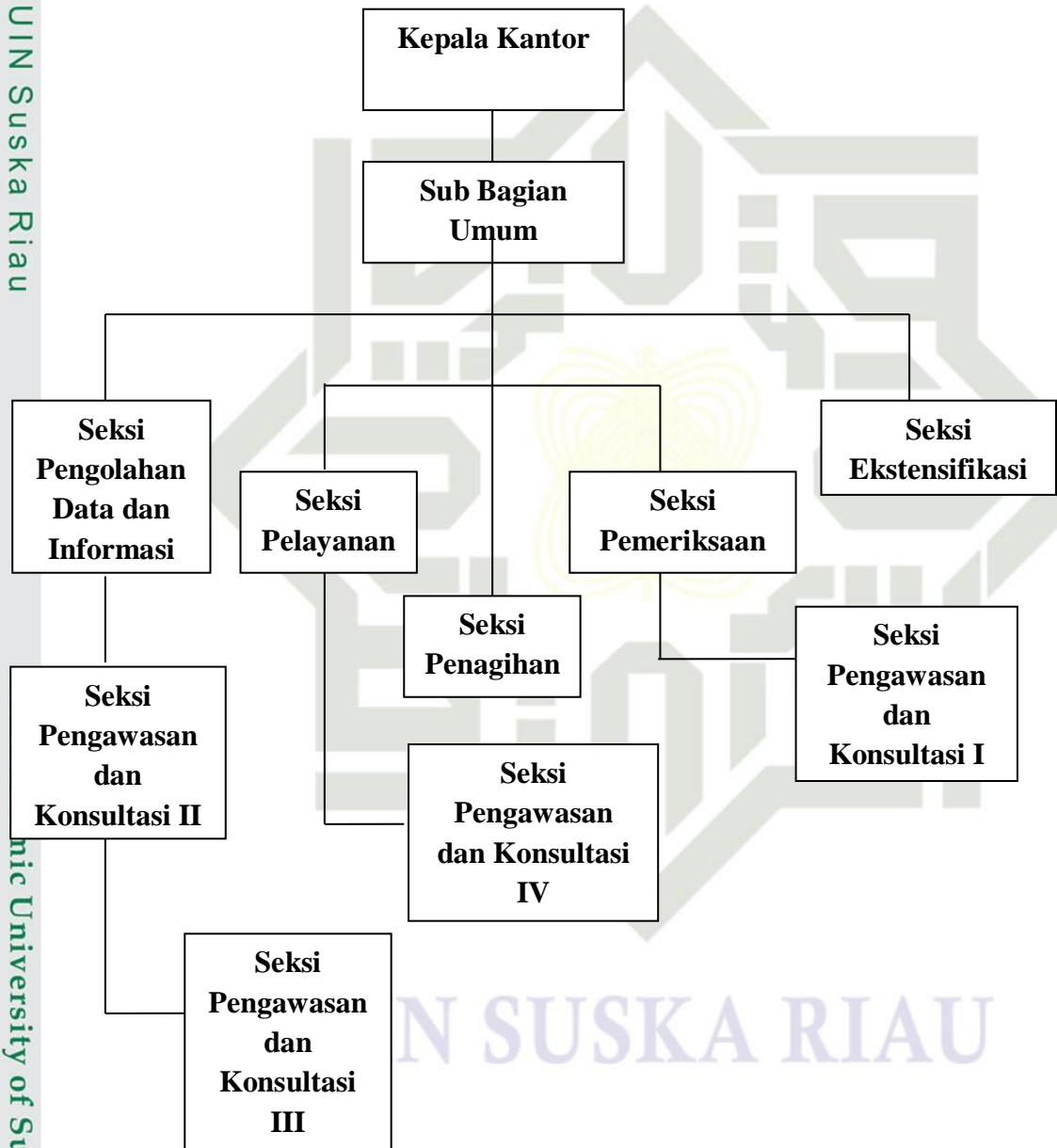
2. Misi

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisien yang tinggi.

c. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan



Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Uraian Tugas Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan

Adapun tugas pokok pada masing – masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor

Pemimpin serta penanggung jawab yang secara keseluruhan disemua bagian atau bidang, memberikan motivasi, semangat, pembinaan, pengawasan serta kebijaksanaan kepada semua seksi supaya terbentuknya kerjasama yang efisien dalam team dan tercapainya tujuan kerja.

2. Sub Bagian Umum

- a. Pelayanan dan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan usaha dan kepegawaian.
- b. Melakukan urusan keuangan.
- c. Melakukan urusan rumah tangga serta perlengkapan.

3. Seksi Pelayanan

- a. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat-surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Pelaksanaan registrasi wajib pajak
- f. Kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a. Pengumpulan data
- b. Pengolahan data
- c. Penyajian informasi perpajakan
- d. Perekaman dokumen perpajakan
- e. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan Pengalokasian penatausahaan bagi hasil pajak bumi dan bangunan (PBB), dan Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
- f. Pelayanan dukungan teknis computer
- g. Pemantauan aplikasi e_SPT dan e_filing
- h. Penyiapan laporan kerja

5. Seksi Ekstensifikasi

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

6. Seksi Pemeriksaan

- a. Pelaksana penatausahaan penagihan aktif
- b. Penagihan piutang pajak
- c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
- d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajibpajak yaitu PPH, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya
- b. Bimbingan dan himbauan wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisa kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukanintensifikasi.

4.2 Bagian / Unit Kerja KPP Pratama Pekanbaru

Susunan organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru

Senapelan terdiri dari :

1. Kepala Kantor : Ponti K. Mawardi
2. Sub Bagian Umum : Gatut Nugroho

Terbagi 4 Sub Seksi

1. Bendaharawan : Chotama
2. Penata Muda TK I : Ernawati Siregar
3. Penata Muda :Purnama Sari Saragih
4. Pengatur : Kordinan Manik

Seksi Pelayanan

Kepala Seksi : Mariyaldi, SE

Pelaksana Pelayanan : Erlida

: Mulyana Jaya

: Ferdian

: Novia Rahmawati

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Kepala Seksi

: Marlis

:Freddi Agustinus S

: Gama Pamungkas

Pelaksana PDI

: Emri Mora S

: Joko Sulistio

: Subakto S

: Dwi Darmawan

: Magdalena Sinaga

: Bangun Effendi N

: Wahyu Hanafi Azis

: Doni Pratama

5. Seksi Ekstensifikasi

Kepala Seksi

:Muhammad Rosyadi

Pelaksana Ekstensifikasi

: Rosmawati

: M. Nazar

: Ermansyah B

: Yanto Heryanto

: Suhari

6. Seksi Penagihan

Kepala Seksi

: Haidar Tanjung

Pelakasana Penagihan

: Jutiza Sunisu

: Johannes Ritonga

: Arzen Asbari

Seksi Pemeriksaan

Kepala Seksi

:Armein Alamsyah

Pelaksana Pemeriksa

:WawanEdiSetiawan

:Supranata Sipanulang

: Suryanta, Ak

: Joko Pramono

: Dhodi Okyanto

: Budi Sukmana

: BudhiWahyuWidiyanto

: Ronny Petra Amzar

: Tengku SusiIndrianty

: Hervianda Robbiansyah

: Andri

: Eko Rohardiyanto

: Larno

: Iskhak Zainal Arifin

: Adithya Husada

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI**KESIMPULAN DAN SARAN****6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan *e-filling* dalam penyampaian SPT pada kantor pelayanan pajak Pratama Senapelan Pekanbaru, secara indikator sudah menunjukkan persepsi positif atau sangat baik, karena berdasarkan interval skor rata-rata berada pada interval 76-90 atau sangat baik. Hal ini disebabkan oleh kemudahan dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan *e-filling* secara nyata dirasakan oleh para pengguna tanpa harus mendatangi dan mengantri di kantor pelayanan pajak dalam pengisian SPT. Akan tetapi beberapa hal yang menjadi hambatan dari manfaat dan kemudahan yang diperoleh yakni pastikan sistem jaringan baik dan kehati-hatian dalam pengisian SPT, sebab teknologi *e-filling* belum ada dibekali edit pengunduhan pada pengisian SPT.

6.2 Saran

Adapun yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah;

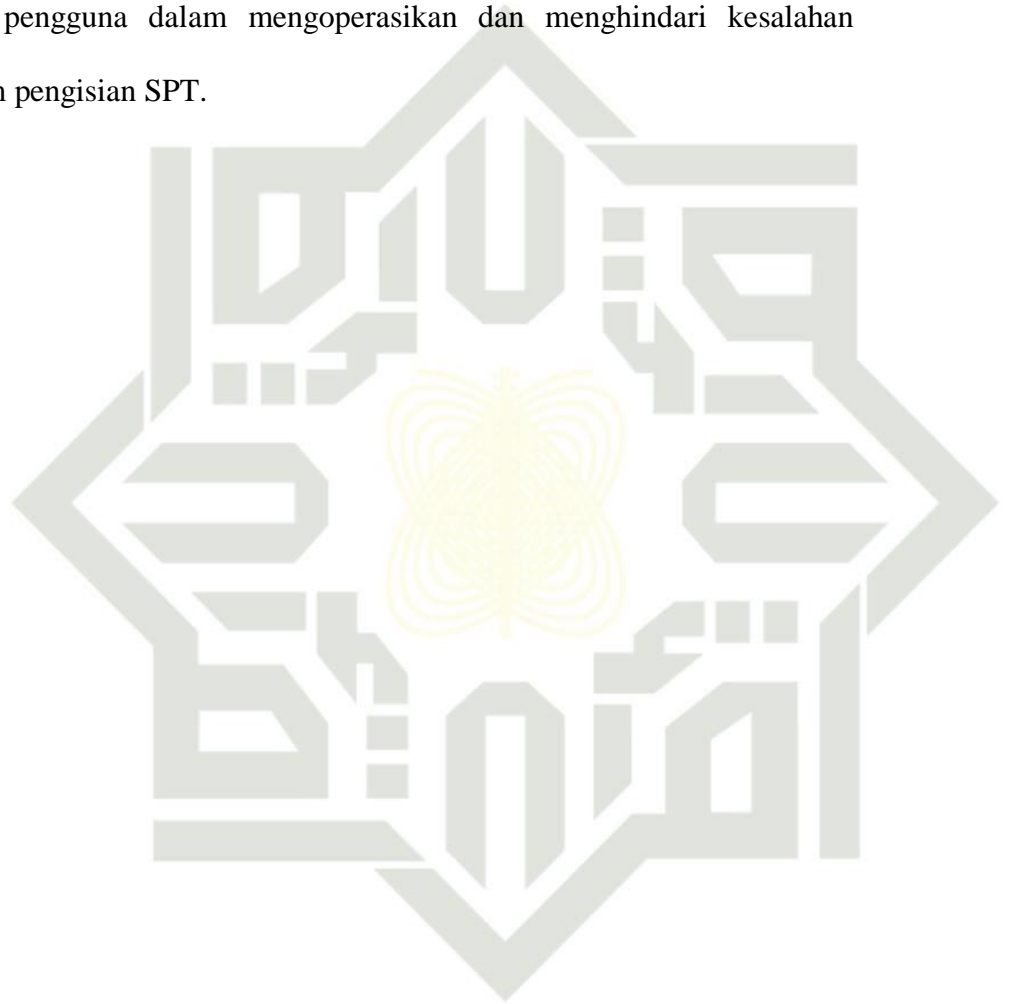
1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan agar melakukan sosialisasi tentang manfaat dan kemudahan *e-filling* yang diperoleh oleh pengguna dalam menggunakannya, sehingga segala pengurusan SPT tidak lagi mengantri di kantor pelayanan pajak.
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan agar memperhatikan segala keluhan pengguna dalam proses pengisian SPT, sehingga dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menciptakan beberapa solusi yang cepat ketika adanya keluhan tentang kekeliruan dalam pengisian SPT

3. Kepada para pengguna *e-filling* agar senantiasa memahami system kerja dari teknologi yang dimunculkan pada *e-filling*, sehingga memudahkan para pengguna dalam mengoperasikan dan menghindari kesalahan dalam pengisian SPT.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Akhdun. 2009. *Teknologi Informasi Dan Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi
- Pudiyatmoko, Y Sri. 2009. *Pengantar Hukum Pajak*. Yogyakarta : Andi
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep Dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama
- Sudijono, Anas. 2010. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sudiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara
Perpajakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak, Nomor PER-1/PJ/2014 Tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Menggunakan Formulir 1770S Atau 1770SS Secara E-Filing

Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan Kep-05/PJ/2005 Tentang Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (e-filing) melalui perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP)

Skripsi

Annisa Rahmi Kinanti, 2015. Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sumedang

Avionita, 2015. Evaluasi Penggunaan *E-Filing* Dalam Rangka Pemenuhan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo

Berita dan Internet

Achmad Dwi Afriadi. "Masyarakat Belum Terbiasa Setor Pajak Lewat e-Filing", Forum posting. 31-03-2014, liputan6, 06-05-2017, <http://www.liputan6.com>

Safira Primadhyta. "Minim Sosialisasi E-filing, Kantor Pajak Diserbu Pelapor SPT", Forum posting. 31-03-2015, cnnindonesia, 06-05-2017, <http://www.cnnindonesia.com>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

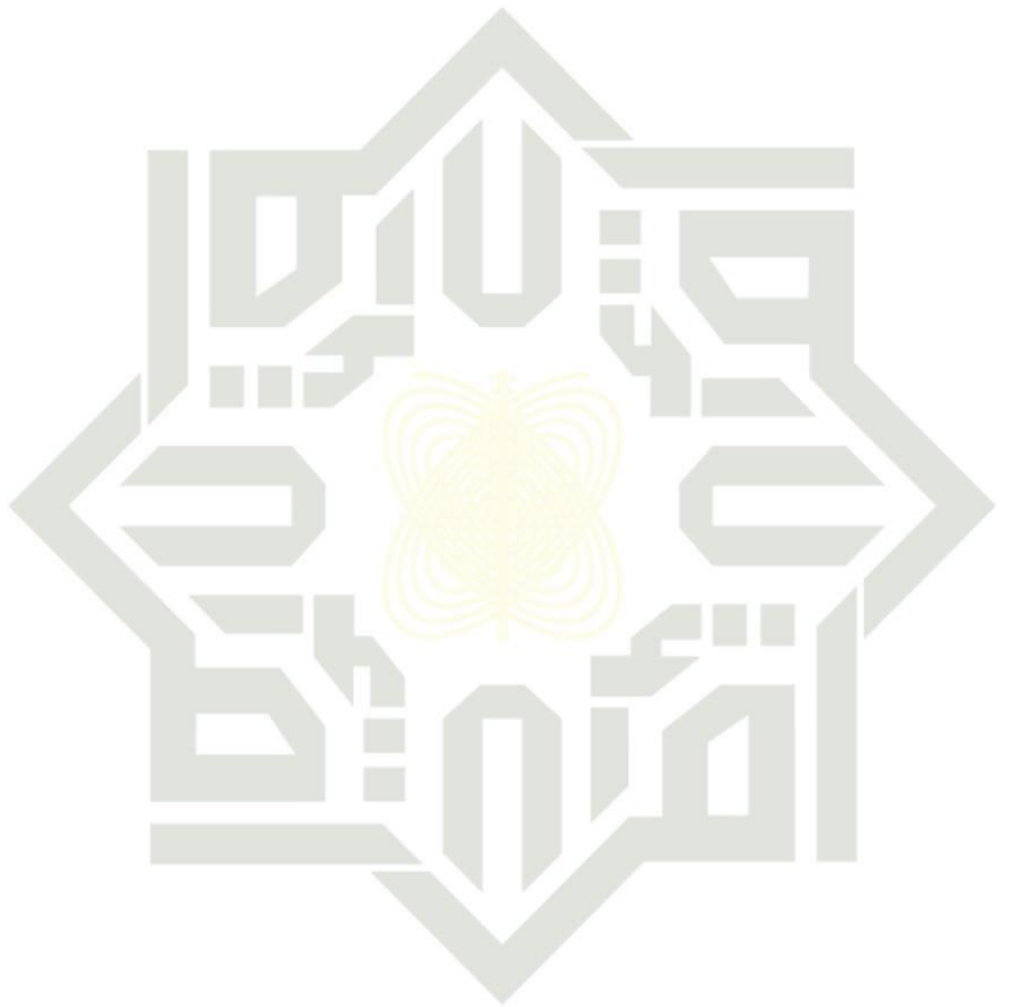
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Angelina Anjar Sawitri. "Inilah Kekhawatiran Pakai Pelaporan Pajak Elektronik",

Forum posting. 08-03-2016, tempo, 06-05-2017, <http://www.tempo.co>

Lapor pajak.com

pajak.go.id



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 1. Daftar Angket Penelitian

I. Identitas Peneliti

Nama : Illa Misrawati
 NIM : 11375203886
 Jurusan : Administrasi Negara (ANA)

II. Petunjuk Pengisian :

1. Diharapkan data responden mohon diisi dengan identitas saudara/i
2. Berilah tanda silang (x) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/I anggap benar

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik
3. Isilah titik – titik (.....) yang tersedia apabila ada dan dianggap perlu

III. Identitas Responden :

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki ☐ Perempuan ☐
3. Pendidikan Terakhir : SD ☐
 SMP ☐
 SMA ☐
 D3 ☐
 Sarjana ☐
4. Umur : ☐



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. 17 – 27 Tahun

b. 28 – 38 Tahun

c. 39 – 49 Tahun

d. 50 Tahun keatas

IV. Pertanyaan

No	Item pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
Persepsi Kebermanfaatan						
1	Teknologi <i>e-filling</i> memudahkan para pengguna wajib pajak dalam memperoleh informasi dan pengisian SPT wajib pajak dengan cepat					
2	Teknologi <i>e filling</i> memberikan manfaat yang besar bagi orang wajib pajak untuk melakukan pengisian secara online tanpa harus ke kantor pajak					
3	Teknologi <i>e-filling</i> meningkatkan produktivitas pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT untuk pembayaran wajib pajak dengan benar dan tepat waktu					
4	Penggunaan teknologi <i>e-filling</i> memberikan manfaat bagi pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT dengan cepat dan efektif tanpa harus mengantri di kantor					
	Penggunaan <i>e-felling</i> efektif dalam membantu kinerja pengguna wajib pajak untuk lebih taat dalam membayar wajib pajak					
Persepsi Kemudahan Pengguna						
	Teknologi <i>e-felling</i> memberikan kemudahan para wajib pajak dalam memahami system pengisian SPT yang benar					
	Teknologi <i>e felling</i> memberikan kemudahan bagi pengguna wajib pajak dalam berinteraksi secara langsung dengan system pengisian SPT dimana saja tanpa harus bersusah payah ke kantor pajak					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknologi <i>e felling</i> sangat mudah untuk digunakan dalam mempercepat pengisian SPT dengan benar sehingga tidak ada lagi kesalahan					
Teknologi <i>e feling</i> mudah untuk dioperasikan dimana saja tempatnya, sehingga membantu pengguna wajib pajak dalam mengisi SPT dengan benar					



UIN SUSKA RIAU

Lampiran 2

Data Mentah Penelitian

No	Responden	Pernyataan x									Jumlah
		1	2	5	4	5	6	7	8	9	
1	Responden 1	4	4	1	2	4	1	1	4	4	25
2	Responden 2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
3	Responden 3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	32
4	Responden 4	4	1	3	3	1	1	4	4	4	25
5	Responden 5	4	1	4	2	3	4	4	1	4	27
6	Responden 6	4	5	2	4	3	5	5	2	5	35
7	Responden 7	4	1	5	1	3	5	1	2	4	26
8	Responden 8	4	4	1	4	5	4	5	2	4	33
9	Responden 9	3	1	5	5	4	4	5	4	3	34
10	Responden 10	4	5	4	1	5	5	3	5	1	33
11	Responden 11	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39
12	Responden 12	5	4	5	1	3	5	3	5	4	35
15	Responden 13	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
14	Responden 14	1	1	1	4	4	2	1	3	1	18
15	Responden 15	4	4	5	4	1	4	4	4	5	35
16	Responden 16	1	1	5	1	4	4	4	4	1	25
17	Responden 17	4	5	4	4	4	4	4	1	4	34
18	Responden 18	4	4	5	4	1	4	5	2	4	33
19	Responden 19	3	5	1	5	4	4	1	4	3	30
20	Responden 20	4	5	4	5	5	5	3	5	5	41
21	Responden 21	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39
22	Responden 22	5	4	1	5	3	5	3	5	4	35
23	Responden 23	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
24	Responden 24	1	5	5	4	4	2	5	3	5	34
25	Responden 25	4	5	2	4	3	5	5	2	5	35
26	Responden 26	4	5	5	5	3	5	5	2	4	38
27	Responden 27	4	4	5	4	5	4	5	2	4	37
28	Responden 28	3	5	5	5	4	4	5	4	3	38
29	Responden 29	4	5	4	5	5	5	3	5	5	41
30	Responden 30	4	4	1	5	4	4	3	1	5	31
31	Responden 31	5	4	5	5	3	5	3	1	4	35
32	Responden 32	4	5	4	5	5	1	5	5	5	39
33	Responden 33	5	5	5	4	4	5	5	3	5	41
34	Responden 34	4	4	1	4	1	4	4	4	1	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

35	Responden 35	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
36	Responden 36	4	5	4	5	4	5	5	4	3	39
37	Responden 37	5	5	5	4	4	5	4	3	5	40
38	Responden 38	2	4	5	5	5	3	5	5	4	38
39	Responden 39	4	5	5	4	4	3	5	5	5	40
40	Responden 40	5	5	4	4	2	1	3	1	4	29
41	Responden 41	4	1	4	2	4	4	4	1	3	27
42	Responden 42	4	5	5	3	2	5	5	4	4	37
43	Responden 43	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
44	Responden 44	5	4	5	4	5	5	4	2	5	39
45	Responden 45	4	5	4	5	5	5	3	5	5	41
46	Responden 46	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39
47	Responden 47	1	4	5	5	3	5	3	5	4	35
48	Responden 48	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
49	Responden 49	5	5	5	4	4	2	5	3	5	38
50	Responden 50	4	4	1	4	5	4	4	4	5	35
51	Responden 51	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
52	Responden 52	2	5	5	5	3	5	5	2	4	36
53	Responden 53	4	2	5	4	5	2	5	2	4	33
54	Responden 54	3	2	5	5	4	4	5	4	3	35
55	Responden 55	4	5	4	2	5	2	3	5	2	32
56	Responden 56	4	4	5	5	4	4	3	5	5	39
57	Responden 57	5	2	5	5	3	5	3	1	4	33
58	Responden 58	4	5	4	5	5	5	5	1	5	39
59	Responden 59	5	5	5	4	4	5	5	3	5	41
60	Responden 60	4	4	5	4	5	4	4	4	2	36
61	Responden 61	5	2	5	5	4	4	4	4	5	38
62	Responden 62	4	5	4	5	4	5	5	4	3	39
63	Responden 63	1	5	5	4	4	5	4	3	2	33
64	Responden 64	2	4	5	5	5	3	5	5	4	38
65	Responden 65	4	1	5	4	4	3	1	5	1	28
66	Responden 66	5	5	4	4	2	5	3	5	4	37
67	Responden 67	4	5	4	2	4	4	4	5	3	35
68	Responden 68	4	5	5	3	2	5	5	4	4	37
69	Responden 69	4	4	5	5	4	4	4	1	4	35
70	Responden 70	5	5	5	5	4	4	4	4	5	41
71	Responden 71	4	5	1	5	3	5	1	2	4	30
72	Responden 72	4	4	5	4	5	4	5	2	4	37
73	Responden 73	3	5	5	5	4	4	5	4	3	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

74	Responden 74	4	5	4	2	5	2	3	5	5	35
75	Responden 75	4	4	5	5	4	2	3	5	5	37
76	Responden 76	5	4	2	2	3	5	3	1	4	29
77	Responden 77	4	5	2	5	5	5	5	5	5	41
78	Responden 78	5	2	5	4	4	5	5	3	5	38
79	Responden 79	4	4	2	4	2	4	4	4	5	33
80	Responden 80	5	5	5	2	4	4	4	4	5	38
81	Responden 81	4	5	4	3	4	2	5	4	3	34
82	Responden 82	2	5	4	4	2	5	2	2	4	30
83	Responden 83	4	5	4	2	4	2	4	2	3	30
84	Responden 84	4	5	5	3	2	5	5	4	4	37
85	Responden 85	4	4	5	5	4	4	4	5	4	39
86	Responden 86	5	5	2	5	4	4	4	4	5	38
87	Responden 87	4	5	5	5	3	5	5	2	4	38
88	Responden 88	4	2	2	4	5	4	5	2	4	32
89	Responden 89	3	5	2	5	4	4	5	4	3	35
90	Responden 90	4	5	4	5	5	5	3	5	5	41
91	Responden 91	2	4	2	5	2	4	3	5	5	32
92	Responden 92	4	2	5	4	5	4	4	4	5	37
93	Responden 93	2	5	5	5	4	4	4	4	5	38
94	Responden 94	4	5	4	5	4	3	5	4	3	37
95	Responden 95	5	5	4	4	2	5	3	5	4	37
96	Responden 96	2	5	4	2	4	4	4	5	3	33
97	Responden 97	4	5	5	3	2	5	5	4	4	37
98	Responden 98	4	4	5	5	2	4	4	5	4	37
99	Responden 99	5	5	5	4	4	5	4	3	5	40



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3

Daftar Wawancara dengan Kepala Pelayanan dan Informasi Pajak

1. Persepsi Manfaat *e-Filling*

- a. Bagaimana manfaat *e-filling* dari segi pengguna menjadi lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaan dalam hal pengisian SPT?

Jawaban:

- b. Bagaimana manfaat *e-filling* dari segi manfaat yang diperoleh untuk pengisian SPT?

Jawaban:

- c. Bagaimana manfaat *e-filling* dari segi bagi pengguna dalam meningkatkan produktivitas pada system SPT yang disampaikan?

Jawaban:

- d. Bagaimana manfaat *e-filling* dari segi bagi pengguna dalam hal keefektifan dari system di *e-filling*, serta hambatan atau kendalanya?

Jawaban:

- e. Bagaimana manfaat *e-filling* dari segi meningkatkan kinerja para pengguna dalam pengisian SPT setiap tahunnya, serta hambatan atau kendalanya?

Jawaban:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Persepsi Kemudahan *e-filling*

- a. Bagaimana kemudahan yang diperoleh pengguna pada teknologi *e-filling* terutama dalam hal pemahaman system yang dijalankan?

Jawaban:

- b. Bagaimana kemudahan yang diperoleh pengguna pada teknologi *e-filling* dalam system interaksi yang dilakukan saat pengisian SPT ?

Jawaban:

- c. Bagaimana kemudahan yang diperoleh pengguna pada teknologi *e-filling* dalam hal kemudahan penggunaannya serta efisiensi waktu yang diberikan, serta hambatan dan kendalanya?

Jawaban:

- d. Bagaimana kemudahan yang diperoleh pengguna pada teknologi *e-filling* dalam hal pengoperasiannya serta hambatan atau kendalanya?

Jawaban:

BIOGRAFI PENULIS



Nama lengkap **Illla Misrawati**, Lahir di Pekanbaru. Pada tanggal 2 Desember 1994, anak ke 5 dari 5 bersaudara dari pasangan Ayahanda Alm. Amril dan Ibunda Lindawati.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2001 di Sekolah Dasar Negeri 015 Pekanbaru dan menamatkannya pada tahun 2007,

setelah itu penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 17 Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2010. Selanjutnya penulis kembali melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan yakni di SMKN 2 Pekanbaru dan dinyatakan lulus pada tahun 2013.

Keinginan penulis untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi tercapai setelah diterima sebagai mahasiswa Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2013. Penulis juga melakukan kerja Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada tahun 2015 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru dan melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2016 di Desa Kampung Tualang.

Pada tahun 2020 penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Senapelan Pekanbaru dengan judul penelitian “Analisis Persepsi Manfaat dan Kemudahan e-Filing dalam penyampaian SPT di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru”. Hasil penelitian tersebut kemudian diujikan dalam sidang Munaqasah (Oral Comprehensive) pada tanggal 17 Februari 2020 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan Alhamdulillah peneliti dinyatakan **LULUS** dengan predikat memuaskan dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.